



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumlarının Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle İncelenmesi\*

Selin ERİŞKİN, Yüksek Lisans Öğrencisi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, e-posta: [selineriskin6@gmail.com](mailto:selineriskin6@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2605-9310>

Doç. Dr. Kadri Gökhan YILMAZ, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ankara, e-posta: [g.yilmaz@hbv.edu.tr](mailto:g.yilmaz@hbv.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3702-1070>

#### Öz

Bu çalışmanın temel amacı; özel okul öncesi eğitim kurumlarında eğitim alan 0-6 yaş aralığındaki çocukların velilerinin çocuklarının aldıkları eğitimden beklentilerinin neler olduğu, bu beklentilerin ne derece karşılandığı ve bununla beraber algıladıkları hizmetin kalitesini değerlendirmektir. Bu amaçla Ankara ilinde eğitim veren özel okul öncesi eğitim kurumlarında, 0-6 yaş aralığında bakım hizmeti alan ve öğrenim gören çocukların velileri ile 400 kişilik bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Veriler IBM Statistics 23.0 programı ile incelenmiş geçerlilik, güvenirlik analizi, Servqual yöntemi hipotezlerin analizleri için t-testi ve Anova testi kullanılmıştır. Araştırmada değişkenlerin karşılaştırılması ile elde edilen sonuçlara göre Servqual skorları için velilerin beklentilerinin algıladıkları hizmetten yüksek olduğu anlaşılmış ve neredeyse tüm boyutlarda negatif sonuçlar elde edilmiştir. Buradan hareketle özel okul öncesi eğitim kurumlarında eğitim gören çocukların velileri söz konusu okulların fiziki görünümünün yeterince modern olmadığını, kurumların yeterince temiz olmadığını, çocukların oynayabilecekleri alanların sınırlı olduğunu belirttikleri tespit edilmiş ve bu bulgulara göre özel okul öncesi eğitim kurumlarının hizmet kalitelerini artırmak amacıyla önerilerde bulunulmuştur. Sonuç olarak bu araştırma okulların kalitesinin ölçülmesi, velilerin okul tercihlerine yön vermesi ve okulların kalite algısını önceden tespiti için önemlidir.

\* "Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi Kullanılarak Ölçülmesi: Ankara İli Örneği" yüksek lisans tezinden uyarlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, Hizmet, Eğitim Hizmetlerinde Kalite, Servqual, Okul Öncesi Kalite.

**Makale Gönderme Tarihi:** 01.09.2021

**Makale Kabul Tarihi:** 03.01.2022

#### Önerilen Atf:

Erişkin, S. ve Yılmaz, K. G. (2022). Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumlarının Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle İncelenmesi, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(1): 11-27.



**Journal of Social, Humanities and  
Administrative Sciences**

2022, 5(1): 11-27. DOI:[10.26677/TR1010.2022.918](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.918)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: [www.sobibder.org](http://www.sobibder.org)



**RESEARCH PAPER**

**Investigation of the Service Quality of Private Preschool Educational**

Selin ERİŞKİN, MSc. Student, Gazi University, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, e-mail: [selineriskin6@gmail.com](mailto:selineriskin6@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2605-9310>

Associate Prof. Dr Kadri Gökhan YILMAZ, Hacı Bayram Veli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Ankara, e-mail: [g.yilmaz@hbv.edu.tr](mailto:g.yilmaz@hbv.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3702-1070>

**Abstract**

The aim of this study is to evaluate the expectations of the parents of students between the ages of 0-6 who are educated in private preschool education institutions, the extent to which these expectations are met and the quality of the service they perceive. For this purpose, a working group of 400 people has been formed with the parents of children who are receiving care and education between 0-6 years in private preschool education institutions in Ankara. Data were analyzed with IBM Statistics 23.0 program, validity, reliability analysis, Servqual method and t-test were used for analysis of hypotheses. According to the results obtained by comparing these variables in the study, it was understood that the parents' expectations for the Servqual scores were higher than the service they perceived, and negative results were obtained in all dimensions. From this point of view, parents of children studying in private pre-school education institutions stated that the physical appearance of the schools in question was not modern enough and the institutions were not clean enough, that the institutions are not clean enough, the areas where children can play are limited and according to these findings, suggestions were made to increase the service quality of private preschool education institutions. Based on this, suggestions were made in order to increase the service quality of private preschool education institutions. The results of the research are important for measuring the quality of schools, for directing the school preferences of parents and for determining the quality perception of schools in advance.

**Keywords:** Quality, Service, Education Services Quality, Servqual, Preschool Quality.

**Received:** 01.09.2021

**Accepted:** 03.01.2022

**Suggested Citation:**

Erişkin, S. and Yılmaz, K. G. (2022). Investigation of the Service Quality of Private Preschool Educational, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 5(1): 11-27.

## GİRİŞ

Küreselleşen dünyada sanayileşme ve ekonomik gelişmelerin yanısıra hizmetlerin önemi gün geçtikçe artmaktadır. Hizmet sektörü aynı zamanda refah düzeyinin de bir göstergesi olup, teknolojik gelişmeler ile hız kazanmıştır. Sağlık, bankacılık, finans, hukuk alanlarındaki gelişmeler bu alanlardaki hizmet türlerinin artmasında en önemli etkidir. Bu işletmelerin ilk hedeflerinin toplum olduğu ve mal yerine hizmet veren kurumlar oldukları söylenebilir (Cemalcılar, 1979). Bu gelişmelerin sonucu olarak ortaya çıkan hizmet sektörlerinden biriside eğitim sektörüdür.

Günümüz teknolojisinde toplumların gelişebilmesi ve varlığını devam ettirebilmesi o toplumun üyesi olan her bireyinin nitelikli şekilde yetiştirilmesi ve eğitilmesi ile mümkündür. Eğitim; teknolojinin uygun kullanımı, bilgiyi yayması anlamında toplumun temel yapı taşıdır. Aynı zamanda bilginin topluma iletilmesi için önemli bir gerekliliktir. Eğitim, bir topluluk için belirlenen amaçlar çerçevesinde; düşünce, davranışlar ve yeteneklerin geliştirilmesine yönelik yapılan plan ve programlı süreçlerin hepsidir. İnsanların geleceğe hazırlanmasında, bilgi ve birikimlerin aktarılmasındaki eğitim süreçlerinin hepsi aslında birer hizmet sürecidir. Bu hizmet sürecinin işlendiği öğrencilerle bulunduğu ortam ise eğitim ortamı olarak adlandırılır (Bursalıoğlu, 1994). Örneği bir çocuğun aldığı eğitimden sonra akıcı şekilde İngilizce konuşabilir hale gelmesi o hizmet çıktısındaki başarıyı gösterir. Süreçte kalite ise hizmet sürecine başladığı andan itibaren tüm basamakların istenilen hedefler doğrultusunda etkili bir biçimde yürütülmesini ifade eder. Tüm bu fonksiyonların etkili şekilde kullanılması ise eğitim hizmetlerinde kaliteyi yükseltir (Ünkaracalar, 2014).

Öte yandan eğitimlerin ilk verildiği yer şüphesiz ki okul öncesi eğitim kurumlarıdır. Oktay'a (1985) göre okul öncesi dönem çocuğun doğumuyla birlikte başlayıp ve ilköğretime kadar ki süreci kapsayan; ve bu süreci kapsayan 0-6 yaş aralığında alınan eğitim ile çocuğun psiko-motor, bedensel, dil, bilişsel, duygusal ve sosyal alanlarının hepsinin gelişimine katkı sağlanan, aile ve eğitim kurumlarında öğrenilenlerle kişiliğin şekillendiği süreç olarak tanımlanabilir. Gelişimin ilkelerinde yer alan "gelişim bir bütündür" ilkesiyle tüm alanların birbirini etkilemesini ifade etmektedir (Aydoğdu ve Samancı, 2016). Bu sebeple çocuklar bu dönemde öğrendikleri her şeyi birbirine ekleyerek biriktirir.

Ülkelerin yatırımlarından eğitime ayrılan pay ile eğitime verdikleri önem anlaşılabilir. Örneğin ekonomisi son derece güçlü olan İsveç'in eğitim için harcadığı miktar, eğitime verdiği önemin önemli bir göstergesidir. OECD verilerine göre İsveç'in eğitime ayırdığı pay tüm kademelerde ortalamanın üzerindedir (OECD, 2014a). Buradan yola çıkarak İsveç'in ülke kalkınması için eğitimi önemli bir yatırım olarak gördüğü söylenebilir. Bu sebeple gelişmiş toplumlara bakıldığında küresel rekabet ortamlarında o toplumların başı çekmesinin yine o toplumun eğitimin kalitesi ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılabilir.

Eğitim kalitesini geliştirebilmek ancak okulların başlangıçtaki kalite seviyesinin bilinmesiyle anlaşılabilir. Milli Eğitim Bakanlığı güncel verilerine göre, 2005 yılında özel okul öncesi eğitim kurum sayısı 4.658'ken, 2020 yılında bu sayı 6.914'e ulaşmıştır (MEB, 2020). Artan kurum sayısı bu kurumlarda verilen eğitimin kaliteli olup olmadığının bilinirliğininide zorlaştırmaktadır. Eğitim kalitesinin bilinmemesi ise kurumlar arası karşılaştırma yapılmasını engellemekte, aynı zamanda o kurumun müşterisinin yani ebeveynlerin de eğitim kalitesi standartları hakkında bilinçlenmesini zorlaştırmaktadır. Günümüz küçülen pazarlarında rekabetin çok yoğun olması okulları diğerlerinden farklı stratejiler uygulamaya itmektedir. Her özel okul öncesi eğitim kurumu aynı zamanda bir işletmedir. İşletmeleri diğer işletmelerden farklılaştıran en önemli etkenlerden biri, o işletmelerin rakiplerden daha yüksek kalitede hizmet üretmesi ve sunmasıdır (Ene ve Tatar, 2010). Eğitim kurumundaki üretim sonucu ortaya çıkan ürün ise; eğitim hizmeti

ve yardımcı hizmetler şeklinde tanımlanabilir (Nicolescu, 2009). Eğitim hizmetleri açısından kalite özellikle hizmetin verildiği ortamın görünüşünü, donanımı ve teknolojilerini kapsamaktadır (Taşkın ve Büyük, 2002: 7). Öte yandan eğitim pazarlamasında yapılan araştırmaların bir çoğunda bahsedildiği gibi eğitim kurumunun iki önemli ögesi mevcuttur. Bunlardan birisi öğretmen diğeri ise öğrencidir. Lezotte'ye (1989) göre ise bu boyutlar toplam dört tanedir. Bunlar öğretmen, öğrenen, konu ve ortamdır.

Okul öncesinde kaliteyi artıracak etkenler arasında araç gereçlerin varlığı, uygun öğretim ortamları, kurum içindeki öğretmen-öğrenci oranı, öğretmen, personel, sosyal-kültürel aktiviteler ve olanaklar bulunur. Ayrıca eğitim pazarlaması hizmetlerinin kalitesi kapsamında eğitim-öğretim ortamlarının çekiciliği ve ziyaretçi kabul edilen alanların düzenide yer almaktadır (Zeybekoğlu, 2008: 298). Teknolojik imkanlarla donatılmış, tehlike arz etmeyen, öğrencinin her türlü ihtiyaçlarına cevap verebilen sınıflar hizmetin kalitesi ve memnuniyet açısından yani hizmetin dağıtımı açısından oldukça önemlidir. Buradan yola çıkarak okul öncesi kurumların kalitesi incelenirken; o kuruma ait özellikler, öğretiler, eğitim programları, çalışan personeller (öğretmen-yönetim) ve aile katılımı eğitimin değerlendirilme boyutlarıyla birlikte ele alınmalı; belirlenen standartlar doğrultusunda tüm boyutlar ayrı ayrı incelenmelidir (MEB, 2006). Bu boyutların analizinden sonra kalite kavramı ölçülmelidir.

Çalışmada eğitim hizmeti vermekte olan özel okul öncesi kurumlarının hizmet kalitesini değerlendirilmektir. Çalışmada, okul öncesi kurumlarının eğitim açısından eksik yönlerini ele alan bir araştırma planlanmıştır. Bununla birlikte hizmet kalitesinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Hizmet kalitesi müşterilerin beklenti ve algılarını içeren bir konu olarak analiz edilmiştir. Henüz soyut düşünme yeteneği sınırlı olan 0-6 yaş çocuklarda okul seçimi kararı o çocuğun ebeveynleri veya kendisinden sorumlu yetişkinlere aittir. Bu nedenle eğitimde kaliteyi sağlayabilmek, öğrencilerin velilerinin beklentilerini en yüksek düzeyde karşılamakla mümkün olabilecektir. Bu kapsamda çalışmanın amacı özel okul öncesi eğitim kurumlarında eğitim alan 0-6 yaş aralığındaki öğrenci velilerinin çocuklarının aldıkları eğitimden beklentileri ve bu beklentilerin ne derece karşılandığı bununla beraber algıladıkları hizmet kalitesini ölçmektir.

## **HİZMET KALİTESİ**

Tarihin her döneminde karşımıza çıkan kalite kavramı hakkında pek çok tanım yapılmıştır. Juran'a göre (Takan, 2001: 15), "amaca uygunluk" olan kaliteyi Crosby (Gencel, 2001); "ürünün gerekliliklere uygunluk derecesidir." şeklinde tanımlamıştır. Deming ise kaliteyi "tüketicinin işletmenin ürettiği ürün ya da hizmet hakkındaki yargısı" olarak tanımlamıştır (Deming, 1998: 137). Geçmişte yapılan tanımlara ek olarak pek çok kuruluş ve uzmanda kalite hakkında yeni tanımlamalar yapmışlardır. Amerikan Kalite Derneği kaliteyi, bir hizmet ya da malın bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerinin tümüdür (Amerikan Kalite Derneği-ASQ, 2004:1) şeklinde tanımlarken; Avrupa Kalite Organizasyonu, müşterinin istek ve ihtiyaçlarına uygunluk derecesi şeklinde açıklamıştır (Avrupa Kalite Organizasyonu-EOQ, 2004:2). Japon Kalite Standartları Komitesine göre ise kalite hizmet ya da ürünün tesliminden sonra müşteriye verdiği en az zarardır (Japan and Industrial Standards, 2017). Türk Standartları Enstitüsü ise kalite için "Bir ürün ya da hizmetin belirlenen veya olabilecek gereksinimleri karşılama yeteneğine dayanan özelliklerin toplamıdır" şeklinde tanım yapmıştır (Çelenk, 2013:9).

Kalite kavramının ortaya çıkışının eski tarihlere dayanmasından ötürü işletmeler uzunca yıllar mal üretiminde kalite odaklı çalışmalar yapmışlardır. 18. Yüzyılın sonlarında ise Adam Smith başta olmak üzere Alfred Marshall gibi araştırmacılar ürün kalitesinin yanında hizmet kalitesi tanımı için de çalışmalar yapmışlardır (Cowell, 1984: 21). Grönroos (1984) hizmet kalitesini,

"müşterilerin aldığı hizmete yönelik algılarının, beklentileriyle karşılaştırıldıktan sonra yaptıkları değerlendirme sürecinin çıktısı" şeklinde tanımlamıştır. Bu tanımda görüldüğü gibi müşteriler aldıkları hizmetin en iyisini almayı ve tatmin olmayı isterler. Ürün kalitesinin tanımı rahatlıkla yapılırken hizmet kalitesinin tanımının bu kadar zor olmasının sebebi kişiden kişiye göre değişen faktörlerdir (Karahana, 2000: 178).

İşletmelerin hizmet kalitesini nesnel ve somut şekilde yorumlayabilmesi ve kaliteli bir hizmet sunabilmeleri için kriterlere ihtiyaçları vardır. Hizmet kalitesinin kriterlerinin iyileştirilmesi, işletmenin sunduğu hizmetin genel kalitesini de artıracaktır. Hizmet kalitesi kriterlerinin somut ve soyut pek çok unsur içerdiği ve araştırmacılar tarafından da farklı yorumlandığı görülmektedir.

Zeithaml, Berry ve Parasuraman'a (1985) göre hizmet kalitesinin boyutları yetkinlik, nezaket, iletişim, dürüstlük, müşteriye anlamak, heveslilik, ulaşılabilirlik, güvenlik, somut görünenler, tutarlılıktır. Araştırmacılar daha sonra yaptıkları çalışmalar ile bazı kriterler arasında kuvvetli korelasyon olduğunu görmüşlerdir. Bu boyutları beşe indirmişlerdir. Nezaket, dürüstlük, yetkinlik ve güvence arasında pozitif korelasyon tespit edilmiştir. Müşteriye anlamak, ulaşılabilirlik, iletişim arasında ise yine kuvvetli bir pozitif korelasyon bulunmuş ve bu üç başlık empati boyutu altında toplanmıştır. Bu metodolojiye ise Servqual adı verilmiştir. Buna göre hizmet kalitesinin beş boyutu aşağıdaki gibi sıralanabilir (Zeithaml vd., 1988: 23-24).

**Somut unsurlar:** Ekipmanlar, teçhizatlar, tesisler ve personelin görünüşüdür.

**Güvenilirlik:** Hizmet sağlanırken gösterilen tutarlılık, sözlerin tutulması, güvenilir olması, hizmetin zamanında en iyi şekilde sağlanmasıdır.

**Güvence:** İşletmenin müşteriye güven vermesi, personelin kibarlığı, bilgisidir.

**Heveslilik:** Hizmet sağlanırken personelin buna istekli olması ve özenli davranmasıdır.

**Empati:** Müşteriye bireysel olarak ilgi gösterilmesi, hizmetin özenli şekilde sunulmasıdır.

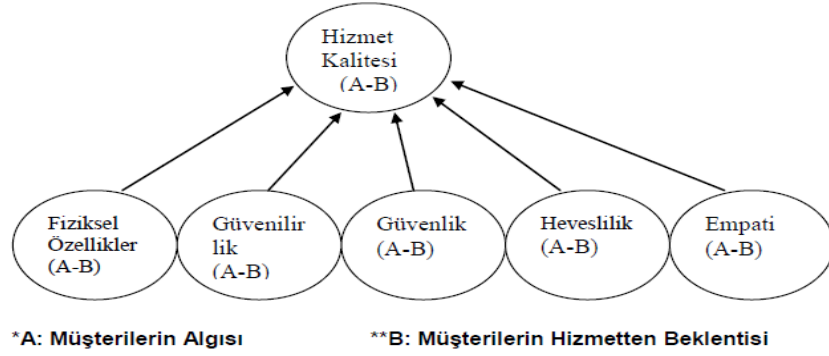
## **Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Servqual Yöntemi**

Hizmet kalitesinin tanımını yapmak soyut özellikler taşıdığından dolayı oldukça zordur. Her müşterinin hizmetten talebi ve isteği farklıdır. Bunun yanı sıra aldığı hizmetten de kalite algısı ve beklentisi de farklıdır. Örneğin; satış anında sorumlu personelin davranışı ve tutumu bir müşteri tarafından olumlu algılanırken diğer tarafından aynı şekilde algılanmayabilir. Bu değişkenlikten dolayı hizmetin standardize edilmesi mallara göre çok daha zordur (Acuner, 2003: 47-48). İçinde insanın olduğu sosyal bir süreç olan hizmetin kalitesini ölçmekte bu anlamda zor olmaktadır. Bu sebeple araştırmacılar kalitenin tanımlanması için pek çok model geliştirmişlerdir. Bunlardan Lehtinen ve Lehtinen (1982)'de "Hizmet Kalitesi", Sasser; Olsen ve Wyckoff (1978)'de "Hizmet Operasyonlarının Yönetimi", Grönroos (1982)'de "Hizmet Sektöründe Stratejik Yönetim ve Pazarlama" isimli araştırmalarıyla hizmet kalitesini ayrıntılı şekilde çalışmışlardır (Parasuraman vd., 1985: 42).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry uzun yıllar hizmet kalitesi üzerinde araştırmalar yapmış, bu araştırmaları geniş bir çerçeveye yaymış ve uygun faktörleri bularak her işletmenin uygulayabileceği en genel modele ulaşmaya çalışmışlardır. 1983-1990 yılları arasında yapılan bu çalışmalar literatürün en kapsamlı çalışması olup ABD'de geliştirilmiş ve dünya çapında kullanılan bir model haline gelmiştir.

Servqual modeli çok kapsamlı bir modeldir. Bu modelde kalitenin ölçülmesi için kullanılan genel terim ise 'algılanan hizmet' kalitesidir. Bu model müşterinin hizmet almadan önceki beklentisi

ile hizmeti deneyimledikten sonraki düşüncelerinin kıyaslamasının bir sonucudur. Bu sebeple işletmenin yegane amacı verilen hizmetin müşteri beklentisiyle eşdeğer yada müşteri beklentisinden yüksek olmasıdır. Bunun tersi bir durum söz konusu olduğunda yani hizmet müşteri beklentisinin altında olduğunda herhangi bir kaliteden söz edilemez. Bu sebeple aritmetik ortalamanın 0 ve 0'a yakın olması hizmetin kaliteli olduğunu gösterir (Aydın, 2008: 53).



Şekil 1. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli

Kaynak: Martinez ve Martinez (2010).

Servqual modelinde beş boyuta (güvenilirlik, fiziksel özellikler, güvenlik, heveslilik, empati) bağlı olarak oluşturulan 22 önerme bulunmaktadır. Önermelerin dağılımları fiziksel özelliklerde 4 önerme, güvenilirlik de 5 önerme, güvenlikte 4 önerme, Heveslilik de 4 önerme, empatide ise 5 önerme şeklindedir (Yılmaz, 2007: 60).

Servqual skoru (algılanan hizmet kalitesi) şu yöntemle hesaplanmaktadır; (Çiçek ve Doğan, 2009: 204; Devedakan, 2006: 138; Filiz, 2009: 54).

Algılanan Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet – Beklenen Hizmet

## YÖNTEM

### Araştırmanın Veri Toplama Tekniği

Araştırmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu literatür taranarak hazırlanmıştır. Araştırma için Ankara ili Yenimahalle, Gölbaşı, Pursaklar ilçesinde eğitim veren özel okul öncesi eğitim kurumlarında, 0-6 yaş aralığında bakım hizmeti alan ve öğrenim gören çocukların velileri ile çalışma grubu oluşturulmuş, çalışma grubu oluşturulurken kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır.

Anket uygulanırken 100 kişilik pilot uygulama gerçekleştirilmiş ve güvenilirliği test edilmiştir. Buna göre güvenilirliğin belirlenebilmesi için Cronbach's Alpha katsayısına bakılmıştır. 100 kişilik pilot uygulamanın sonuçları incelendiğinde Cronbach's Alpha katsayısı Beklenti için ,758 ve algı için ,817 şeklinde sonuç vermiştir. Bilimsel araştırmalarda kullanılan ölçeğin geçerli olabilmesi için Alfa değeri hesaplandığında en az 0,70 olması istenir (Altunışık vd., 2005: 115-116). Buradan hareketle pilot uygulamada beklenti ve algı değişkenlerine ait Alfa değerlerinin 0,70'den yüksek olduğu tespit edilmiş ve anket formunun iç tutarlılığa sahip olduğu ve araştırma için kullanılabilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Anket formlarının uygulanması için 8 ayrı özel okul öncesi eğitim kurumu ile görüşülmüş ve anket yüz yüze olacak şekilde 25.01.2019-25.03.2019 tarihleri arasında toplamda 400 veliye uygulanmıştır.

Araştırmanın sınırlılıklarını, zaman, maliyet, görüşülen okul sayısının az olması ve araştırmaya katılmak istemeyen veliler oluşturmaktadır. Ayrıca bazı özel okul öncesi eğitim kurumu

idarecilerinden anketi uygulamak için izin alınamaması da araştırmanın sınırlanmasına etki eden başka bir nedendir.

### Araştırma Sorularının Oluşturulması

Araştırma için uygulanan anket formu Tatar ve Ene'nin (2010) 'Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama' adlı çalışmasında kullanılan ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek toplamda üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde Parasuraman ve arkadaşlarının geliştirdiği beş boyutlu standart Servqual modelinin eğitime uyarlanmış şekliyle dört boyut altında velilerin beklenti ve algılarını belirlemeye yönelik 21'şer önerme yer almaktadır. Velilerden önce her hangi bir okul öncesi eğitim kurumundan beklentileri için, sonra da çocuklarının eğitim almakta oldukları okul öncesi eğitim kurumu için 1'den 5'e kadar (1= kesinlikle katılmıyorum, 5= tamamen katılıyorum) önermelere katılım derecelerini belirtmeleri istenmiştir. Bu yöntemde performansın değerlendirilebilmesi için müşterilere basit sorular sorularak performansla ilgili bilgilere ulaşılmaktadır (Baggs ve Kleiner, 1996: 38). İkinci bölümde ise velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri, son bölümde ise velilerin demografik özelliklerini öğrenmeye yönelik sorular yer almıştır.

## BULGULAR

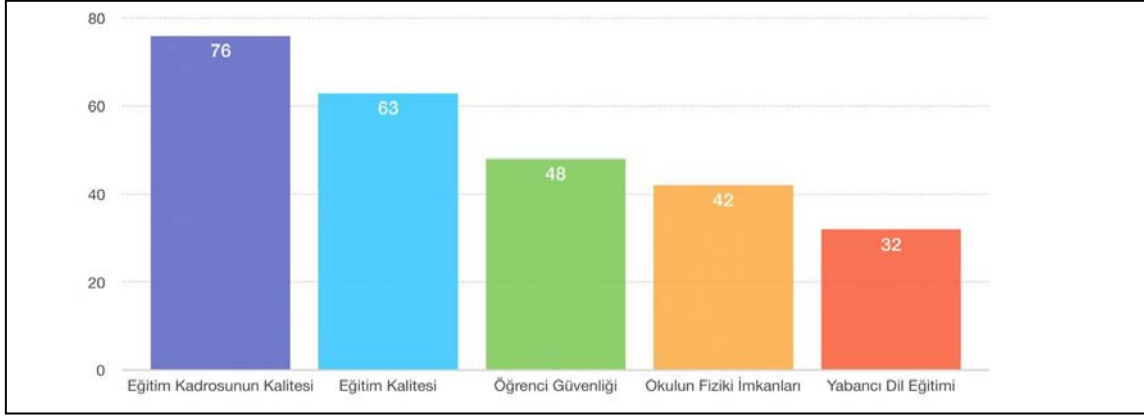
### Frekans Analizi

Ankete katılan velilerin demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla cinsiyet, medeni durum, eğitim, yaş, gelir seviyesi ve çocuğa yakınlık derecesine dair frekans tabloları oluşturulmuştur.

Tablo 1. Demografik Bilgilere Ait Frekans Tablosu

Medeni Durum	n	%	Yaş	n	%
Bekâr	50	12,5	29 ve aşağısı	68	17
Evli	350	87,5	30-39 yaş	196	49
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	40-49 yaş	92	23
<b>Yakınlık Derecesi</b>			50 ve üstü	44	11,1
Anne	205	51,2	<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
Baba	108	27	<b>Eğitim Durumu</b>		
Büyükanne	19	4,8	İlkokul	10	2,5
Büyükbaba	24	6	Ortaokul	27	6,8
Kan Bağı Olan Tanıdık	25	6,3	Lise		
Kan bağı Olmayan Tanıdık	19	4,8	Üniversite	121	30,3
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100</b>	Lisansüstü-Doktora	210	52,5
<b>Gelir</b>			<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
1.500 ₺ ve altı	13	3,3	<b>Cinsiyet</b>		
1.501 - 2.500 ₺	45	11,3	Kadın	250	62,5
2.501 - 3.500 ₺	100	25	Erkek	150	37,5
3.501 - 4.500 ₺	123	30,8	<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
4.501 - 5.500 ₺	57	14,2			
5.501 - 6.500 ₺	36	9			
6.501 ₺ ve üzeri	26	6,5			
<b>Toplam</b>	<b>400</b>	<b>100</b>			

Araştırmaya katılan velilerden 250'si kadın 150'si erkektir ve bu grubun çoğunluğunu anne, babalar oluşturmaktadır. Kan bağı olmayan tanıdık (bakıcı vb.) örnekleme az sayıdadır. Velilerin çoğunluğu evli ve 30-39 yaş aralığındadır. 50 yaş ve üstü grup örnekleme sayıca en azdır. Gelir durumuna bakıldığında velilerin gelirleri en çok 2501-3500₺ ve 3501-4500₺ arasında dağılım gösterirken 6500₺ ve üstü gelir örneklem grubunda az sayıdadır. Araştırmaya katılan velilerin çoğunluğu üniversite mezunuyken ilkökul mezunu veliler örnekleme oldukça azdır.



Şekil 2. Velilerin Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumunu Tercih Etme Nedenleri

Araştırmaya katılan velilere özel okul öncesi kurumunu tercih etme nedenleri sorulmuştur. En önemli tercih nedeni olarak eğitim kadrosu ve eğitimin kalitesi belirtilmiştir.

### Servqual Puan Hesaplamaları

Servqual'a ait tabloların ilkinde velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarından almış oldukları eğitim hizmetine yönelik algılamalarına dair ortalama puanlar incelenmiştir. Tabloya göre en yüksek ortalama puan 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumları öğrencilerin güvenliğine önem vermelidir.' (4,41) ile 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumları temiz, tertipli ve düzenli olmalıdır.' (4,32) ve 'İdeal şartlara sahip olan okul öncesi eğitim kurumlarında öğretmenler öğrencilere sevgi ile yaklaşmalıdır.' (4,32) olmuştur. En düşük ortalama puan ise 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumları modern bir dış görünüme sahip olmalıdır.' (4,11) ve 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumlarında kütüphane, öğrenci merkezleri yeterli düzeyde ve ihtiyacı karşılar nitelikte olmalıdır.' (4,12) olmuştur. Servqual'a ait tabloların ikincisinde velilerin okul öncesi eğitim kurumlarından almış oldukları eğitim hizmetine yönelik beklentilerine dair ortalama puanlar incelenmiştir. Tabloya göre en yüksek ortalama puan 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumlarında sınıfların ısısı yaz/kış uygun şekilde sağlanmalıdır.' (4,79) ile 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumlarında verilen yemek hizmeti kaliteli ve güvenilir olmalıdır.' (4,76) olmuştur. En düşük ortalama puan ise 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumları modern bir dış görünüme sahip olmalıdır.' (4,49) ve 'İdeal şartlara sahip olan özel okul öncesi eğitim kurumları bilgisayar teknolojilerinden faydalanmalıdır.' (4,50) olmuştur.



Tablo 2. SERVQUAL Puan Hesaplamaları

Değer	Algılama	Beklenti	Puan	
1	4,11	4,49	-0,38	Somut Özellikler
2	4,32	4,65	-0,33	
3	4,27	4,79	-0,52	
4	4,12	4,50	-0,38	
5	4,14	4,60	-0,46	
6	4,19	4,62	-0,43	
7	4,28	4,76	-0,48	-0,426
8	4,19	4,60	-0,41	Heveslilik
9	4,23	4,62	-0,39	
10	4,15	4,65	-0,50	
11	4,15	4,62	-0,47	-0,443
12	4,27	4,69	-0,42	İletişim, Empati
13	4,23	4,68	-0,45	
14	4,22	4,67	-0,45	
15	4,13	4,55	-0,42	
16	4,32	4,67	-0,35	-0,343
17	4,23	4,61	-0,38	Yeterlilik
18	4,18	4,63	-0,45	
19	4,41	4,72	-0,31	
20	4,26	4,65	-0,39	
21	4,12	4,57	-0,45	-0,397

Algılamalar ve beklentiler arasındaki puanlar hesaplandığında Tablo 2.'deki sonuçlara ulaşılmıştır. Servqual skorları hesaplandığında tüm boyutlarda negatif sonuçlar elde edilmiş ve velilerin beklentilerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bunlar sırayla iletişim, empati (-0,343), yeterlilik (-0,397), somut özellikler (-0,426) ve heveslilik (-0,443). Bu sonuçlara göre velilerin özel okul öncesi kurumlarından beklentilerini karşılamaya yönelik en yakın boyut 'iletişim ve empati' boyutudur. Bu boyutu sırayla yeterlilik ve somut özellikler takip etmektedir. 'İdeal olan özel okul öncesi eğitim kurumları öğrencilerin güvenliğine önem vermesi' (-0,31), 'İdeal olan özel okul öncesi eğitim kurumlarının temiz, tertipli ve düzenli olması' (-0,33) ve 'İdeal olan özel okul öncesi eğitim kurumlarında öğretmenlerin öğrencilere sevgi ile yaklaşması' (-0,35) boşluk değerleri en düşük olan maddelerdir. Bu puanların velilerin beklentilerine oldukça yaklaşıldığını göstermektedir. İdeal olan özel okul öncesi eğitim kurumlarında sınıfların ısı yaz/kış uygun şekilde sağlanması (-0,52) ve ideal özel okul öncesi eğitim kurumu öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunması (-0,50) boşluk değerleri en yüksek olan maddelerdir velilerin beklentilerinden uzak ve velileri tatmin etmemektedir.

### Hipotez Analizleri

*H<sub>1</sub>*: Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunun eğitim hizmetlerinden beklentileri ile özel okul öncesi eğitim kurumunun sağladığı eğitim hizmetlerine yönelik algılamaları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Velilerin okul öncesi kurumunun eğitim hizmetlerinden beklentileri ile okul öncesi kurumunun sağladığı eğitim hizmetlerini algılamaları arasındaki fark bağımlı (eşleştirilmiş) örneklem t-testi (Paired Sample T-test) ile analiz edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 3.' de görüldüğü gibidir.

**Tablo 3.** Beklenti ve Algıya Dair Bağımlı (Eşleştirilmiş) Örneklem T-Testi İstatistik Tablosu

	Ortalama	Kişi Sayısı	Standart Sapma	t	P
Beklenti ortalama	4,6342	400	,37643	15,721	,000
Algı ortalama	4,2149	400	,58101		

Araştırmaya katılan velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik algı ve beklenti farklarının olup olmadığına bakılmış olup, 0,05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere velilerin özel eğitim kurumlarına yönelik beklentileri (ort.4,6342) iken, algı ortalamalarının (ort.4.2140) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile velilerin özel eğitim kurumlarına yönelik algılarının beklentilerden daha düşük olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre  $H_1$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenmektedir.

$H_2$ : Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle velilerin cinsiyetleri arasında anlamlı farklılık vardır.

Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı 400 kişilik örneklem grubundan elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Bağımsız örneklem t-testi sonuçları Tablo 4. 'de gösterilmektedir.

**Tablo 4.** Beklenti ve Cinsiyete Dair Bağımsız Örneklem T-Testi İstatistik Tablosu

	Cinsiyet	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Beklenti Ortalama	Kadın	250	4,6550	,40609	1,434	,152
	Erkek	150	4,5994	,31923		

Araştırmaya katılan velilerin cinsiyet değişkeni açısından beklenti ortalamalarında bir farklılaşma olup olmadığına Tablo 4.' de bakılmıştır. Buna göre cinsiyet değişkeni açısından 0,05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılaşma tespit edilememiştir. Diğer bir ifade ile  $H_2$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

$H_3$ : Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle velilerin eğitim durumları arasında anlamlı farklılık vardır.

Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle eğitim durumlarının arasında anlamlı farklılık olup olmadığı 400 kişiden elde edilen veri üzerinden araştırılmıştır. Örneklem ilişkili tek faktörlü varyans analizi sonuçlarının karşılaştırılması Tablo 5.'de gösterilmiştir.

Tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle eğitim durumlarının arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bir başka deyişle velilerin özel okul öncesi kurumlarından beklentileri eğitim durumlarına göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuçlara göre  $H_3$  hipotezi yeterli kanıtla desteklenememiştir.

**Tablo 5.** Beklenti ve Eğitim Durumuna Dair Tek Faktörlü Varyans Analizi Tablosu

Eğitim Durumu	N	Mean	s.s.	F	P
İlkokul	10	4,7381	,34136	,942	,453
Ortaokul	27	4,7055	,23993		
Lise	121	4,5848	,41116		
Üniversite	210	4,6519	,38465		
Yüksek lisans	28	4,6259	,25585		
Doktora	4	4,5119	,33979		
Toplam	400	4,6342	,37643		

$H_4$ : Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle velilerin gelir seviyeleri arasında anlamlı farklılık vardır.

Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle gelir seviyelerinin arasında anlamlı farklılık olup olmadığı 400 kişiden elde edilen veri üzerinden araştırılmıştır. Örneklemeye ilişkin tek faktörlü varyans analizi sonuçlarının karşılaştırılması Tablo 6.'da gösterilmiştir.

**Tablo 6.** Beklenti ve Gelir Seviyesine Dair Tek Faktörlü Varyans Analizi Tablosu

Gelir Dağılımı	N	Mean	s.s.	F	P
1500 altı	13	4,7509	,22008	1,216	,297
1501-2500	45	4,7323	,19483		
2501-3500	100	4,6443	,54017		
3501-4500	123	4,6318	,26359		
4501-5500	57	4,5915	,38633		
5501-6500	36	4,5516	,37640		
6500 ve üstü	26	4,5861	,32093		
Toplam	400	4,6342	,37643		

Tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle gelir seviyeleri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bir başka deyişle velilerin özel okul öncesi kurumlarından beklentileri gelir durumlarına göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuçlara göre  $H_4$  hipotezi yeterli kanıt ile desteklenmemiştir.

$H_5$ : Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle velilerin çocuğa yakınlık derecesi arasında anlamlı farklılık vardır.

Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle velilerin yakınlık derecesi arasında anlamlı farklılık olup olmadığı 400 kişiden elde edilen veri üzerinden araştırılmıştır. Örneklemeye ilişkin tek faktörlü varyans analizi sonuçlarının karşılaştırılması Tablo 7.'de gösterilmiştir.

**Tablo 7.** Beklenti ve Yakınlık Derecesine Dair Tek Faktörlü Varyans Analizi Tablosu

Yakınlık Derecesi	N	Mean	s.s.	F	p
Anne	205	4,6571	,42423	,557	,733
Baba	108	4,6155	,28098		
Büyükanne	19	4,6692	,24818		
Büyükbaba	24	4,6250	,26245		
Kan Bağı Olan Tanıdık	25	4,5676	,52703		
Kan Bağı Olmayan Tanıdık	19	4,5564	,29993		
Total	400	4,6342	,37643		

Tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarına yönelik beklentileriyle yakınlık dereceleri arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bir başka deyişle velilerin özel okul öncesi kurumlarından beklentileri yakınlık derecesine göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuçlara göre  $H_5$  hipotezi yeterli kanıt ile desteklenmemiştir.

$H_6$ : Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile çocuğa yakınlık derecesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

**Tablo 8.** Velilerin Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumunu Tercih Etme Nedenleri ile Yakınlık Derecesi Arasındaki Ki-Kare Testi Sonuçları

		Eğitim Kadrosu Kalitesi	Yabancı Dil Eğitimi	Okul Fiziki İmkanları	En İyi Okul Olması	Eve Yakınlık	Tanıdık Olması	Öğrencinin Sıkı Takip Edilmesi	Eğitim Kalitesi	Öğrenci Güvenliği	Sınıf Öğretmeni Nedeniyle	Tam-Yarım Gün Eğitim	Burslu Olması	İdarecilerin Tecrübesi	Sağlık Sorunları	Toplam
Anne	N	31	22	22	13	14	11	8	33	24	12	9	3	1	2	205
	%	15,1	10,7	10,7	6,3	6,8	5,4	3,9	16,1	11,7	5,9	4,4	1,5	0,5	1,0	100
Baba	N	21	7	15	6	4	8	2	14	16	7	5	1	2	0	108
	%	19,4	6,5	13,9	5,6	3,7	7,4	1,9	13	14,8	6,5	4,6	0,9	1,9	0	100
B. anne	N	5	0	0	0	1	1	0	5	3	1	1	2	0	0	19
	%	26,3	0	0	0	5,3	5,3	0	26,3	15,8	5,3	5,3	10,5	0	0	100
B. baba	N	3	1	3	1	1	3	1	5	2	1	3	0	0	0	24
	%	12,5	4,2	12,5	4,2	4,2	12,5	4,2	20,8	8,3	4,2	12,5	0	0	0	100
Kan Bağı Olan	N	8	2	1	3	2	0	0	5	1	2	0	0	1	0	25
	%	32,0	8	4,0	12	8	0	0	20	4,0	8,0	0	0	4,0	0	100
Kan Bağı Olmayan	N	8	0	1	4	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	19
	%	42,1	0,0	5,3	21,1	5,3	0	0	5,3	10,5	10,5	0	0	0	0	100
Toplam	N	76	32	42	27	27	23	11	63	48	25	18	6	4	2	400
	%	19,0	8,0	10,5	6,8	6,8	5,8	2,8	15,8	12,0	6,3	4,5	1,5	1,0	0,5	100

Ki-kare: 69,622 p: ,325

Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile çocuğa yakınlık derecesi arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla uygulanan ki-kare sonuçları Tablo 8.'de yer almaktadır. Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile çocuğa

yakınlık derecesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur [ $X^2(65)= 69,622$ ;  $p>0.05$ ]. Hücrelerdeki beklenen değer %25'den fazla çıkması nedeniyle ki-kare analizi anlamsız çıkmıştır.

**H<sub>7</sub>:** Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile yaşları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

**Tablo 9.** Okulun Tercih Edilme Nedenleri ve Yaş Arasındaki Ki-Kare Testi Sonuçları

		Eğitim Kadrosu Kalitesi	Yabancı Dil Eğitimi	Okul Fiziki İmkanları	En İyi Okul Olması	Eve Yakınlık	Tanıdık Olması	Öğrencinin Sıkı Takip Edilmesi	Eğitim Kalitesi	Öğrenci Güvenliği	Sınıf Öğretmeni Nedeniyle	Tam-Yarım Gün Eğitim	Burslu Olması	İdarecilerin Tecrübesi	Sağlık Sorunları	Toplam	
Yaş	29 Yaş	N	14	4	4	7	6	3	5	8	8	8	1	0	0	0	68
		%	20,6	5,9	5,9	10,3	8,8	4,4	7,4	11,8	11,8	11,8	1,5	0	0	0	100
	30-39	N	39	18	22	9	9	13	4	24	27	12	11	4	2	2	196
		%	19,9	9,2	11,2	4,6	4,6	6,6	2,0	12,2	13,8	6,1	5,6	2,0	1,0	1,0	100
	40-49	N	15	9	12	10	5	4	0	21	8	4	2	0	2	0	92
		%	16,3	9,8	13,0	10,9	5,4	4,3	0	22,8	8,7	4,3	2,2	0	2,2	0	100
	50	N	8	1	4	1	3	3	2	10	5	1	4	2	0	0	44
		%	15,2	0	9,1	3,0	9,1	6,1	2,0	27,3	12,1	3,0	9,1	6,1	0	0	100
Toplam	N	76	32	42	27	23	23	11	63	48	25	18	6	4	2	400	
	%	19,0	8,0	10,5	6,8	5,8	5,8	2,8	15,8	12,0	6,3	4,5	1,5	1,0	0,5	100	

Ki kare: 78,537 p: ,121

**Tablo 10.** Okulun Tercih Edilme Nedenleri ve Gelir Durumu Arasındaki Ki-Kare Testi

		Eğitim Kadrosu Kalitesi	Yabancı Dil Eğitimi	Okul Fiziki İmkanları	En İyi Okul Olması	Eve Yakınlık	Tanıdık Olması	Öğrencinin Sıkı Takip Edilmesi	Eğitim Kalitesi	Öğrenci Güvenliği	Sınıf Öğretmeni Nedeniyle	Tam-Yarım Gün Eğitim	Burslu Olması	İdarecilerin Tecrübesi	Sağlık Sorunları	Toplam	
Gelir	1500 - 1500	N	5	0	1	0	0	0	3	1	1	1	1	0	0	13	
		%	38,5	0	7,7	0	0	0	0	23,1	7,7	7,7	7,7	7,7	0	0	100
	1501 - 1501	N	13	1	2	3	6	3	1	9	2	5	0	0	0	0	45
		%	28,9	2,2	4,4	6,7	13,3	6,7	2,2	20	4,4	11,1	0	0	0	0	100
	2501 - 2501	N	17	8	9	5	6	5	4	18	14	5	3	3	3	0	100
		%	17,0	8,0	9,0	5,0	6,0	5,0	4,0	18,0	14,0	5,0	3,0	3,0	3,0	0	100
	3501 - 3501	N	20	11	15	12	6	5	3	16	17	10	6	1	1	0	123
		%	16,3	8,9	12,2	9,8	4,9	4,1	2,4	13,0	13,8	8,1	4,9	0,8	0,8	0	100
	4501 - 4501	N	8	4	8	3	2	6	3	7	11	1	2	1	0	1	57
		%	14,0	7,0	14,0	5,3	3,5	10,5	5,3	12,3	19,3	1,8	3,5	1,8	0	1,8	100
	5501 - 5501	N	9	3	5	1	2	2	0	7	3	1	2	0	0	1	36
		%	25,0	8,3	13,9	2,8	5,6	5,6	0	19,4	8,3	2,8	5,6	0	0	2,8	100
	6500	N	4	5	2	3	1	2	0	3	0	2	4	0	0	0	26
		%	15,4	19,2	7,7	11,5	3,8	7,7	0	11,5	0	7,7	15,4	0	0	0	100
	Toplam	N	76	32	42	27	23	23	11	63	48	25	18	6	4	2	400
		%	19,0	8,0	10,5	6,8	5,8	5,8	2,8	15,8	12,0	6,3	4,5	1,5	1,0	0,5	100

Ki-kare: 83,802 p: ,306

Tablo 9.'da anlamlılık (Assymp.sig.) değeri istatistiksel anlamlılık hesaplamalarında eşik değer olarak kabul edilen 0.05'den büyüktür. Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile yaşları arasında anlamlı bir fark yoktur [ $X^2(39)= 50,897$ ;  $p>0.05$ ]. Hücrelerdeki beklenen değer %25'den fazla çıkması nedeniyle ki-kare analizi anlamsız çıkmıştır.

**Hs:** Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır

Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile gelir durumları arasında bir fark olup olmadığını belirlemek amacıyla uygulanan ki-kare sonuçları Tablo 10.'da yer almaktadır. Tablo 10.'da anlamlılık (Assymp.sig.) değeri istatistiksel anlamlılık hesaplamalarında eşik değer olarak kabul edilen 0.05'den büyüktür.

Velilerin özel okul öncesi eğitim kurumunu tercih etme nedenleri ile gelir durumları arasında anlamlı bir fark yoktur [ $\chi^2(39)= 83,802$ ;  $p>0.05$ ]. Hücrelerdeki beklenen değer %25'den fazla çıkması nedeniyle ki-kare analizi anlamsız çıkmıştır.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin ekonomilerinde hizmet sektörü önemli bir yer tutmaktadır. Hizmet sektörünün önem kazanması ise bu alanda var olan işletmelerin sayısını artırmakta ve işletmeleri rekabet ortamına itmektedir. Bu durum içinde verilen hizmetin kaliteli olmasını zorunlu hale getirmektedir.

Hizmette yüksek kalite beklentisinin olduğu sektörlerden biriside eğitim sektörüdür. Özellikle özel eğitim kurumlarını tercih eden veliler beklentilerini karşılayacak düzeyde hizmet almak istemektedirler. Bu çalışmada literatür taranarak özel okul öncesi kurumlarında verilen eğitim kalitesinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Buradan yola çıkılarak araştırmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual kalite ölçüm modeli kullanılmıştır.

Çalışmada ebeveynlere 21 maddelik eğitime uyarlanmış Servqual ölçeği uygulanmıştır. Beklenti ve algılar Servqual modeline ait hesaplama yöntemiyle karşılaştırılarak sonucu ortaya çıkmıştır.

Kalite Servqual'in eğitim hizmeti sektörüne uyarlanmış halinde bulunan somut özellikler, heveslilik, yeterlilik ve iletişim-empati olarak dört boyutuyla ele alınmıştır. Velilerden toplanan veriler bu boyutlar altında algı ve beklenti puanları şeklinde ayrı ayrı hesaplanmış ve son aşamada karşılaştırılmıştır. Karşılaştırma sonucunda Servqual skorları için velilerin beklentilerinin algıladıkları hizmetten yüksek olduğu sonucuna ulaşılmış ve tüm boyutlarda negatif sonuçlar elde edilmiştir. Negatif çıkan sonuçlara göre dört boyut içinde velilerin aldıkları hizmetten memnun olmadıkları söylenebilir. Söz konusu özel okul öncesi eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin fiziksel özellikler, güvenilirlik, isteklilik, güven ve empati boyutlarında yapılacak olumlu düzenlemeler; verilen eğitim hizmetinin daha yüksek düzeyde algılanmasını sağlayarak veli beklentilerinin karşılanmasına da olanak tanıyacaktır. Yine sonuçlara göre velilerin özel okul öncesi kurumlarından beklentilerini karşılamaya yönelik en yakın boyut sıfıra yakın olması sebebiyle 'İletişim ve Empati' boyutudur. Buradan yola çıkarak eğitim kurumlarının velilerle kurdukları iletişime önem verdikleri söylenebilir.

Bir diğer sonuca göre velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarından beklentilerini karşılamaya yönelik en uzak boyut 'Heveslilik' boyutudur. Buradan yola çıkarak özel okul öncesi eğitim kurumlarının kültürel faaliyetlere ağırlık vererek öğrencilerin farklı kültürlerle tanışmasını sağlamalı, bedensel aktivitelere ağırlık vermelidir. Yine spor alanlarının gözden geçirilerek aktif hale getirilmeli, çocukların oynayabilecekleri yeşil alanların çoğaltılması, fiziksel koordinasyon ve beceri gerektiren aktivitelerin etkinlik planlarına dahil edilmelidir. Kurumlar spor, sanat, gelişim alanlarını destekleyici etkinlikler düzenlemeli; çocuğa ait kişisel yetenekler keşfedilmeli, bireysel yetenekleri destekleyici özel programlar uygulanmalıdır. Velilerin çocukları için uygun eğitim ortamını tercih etme sebeplerinden bir diğer önemli husus; spor ve sosyal faaliyetler için uygun mekânların varlığıdır. Okul Öncesi Eğitim Kurumları Yönetmeliği, Madde 54'de *Okul öncesi eğitim kurumlarında eğitimin sağlıklı ve uygun bir ortamda gerçekleştirilebilmesi için oyun alanı*

ile bahçenin bulunması ve amacına uygun olarak düzenlenmesi esastır, ifadesi bulunmaktadır. Okul öncesi eğitim kurumlarının bahçeleri ve dış alanları düzenlenmelerinin eğitim olmadığı zamanlarda yapılması esastır. Ayrıca bu düzenlemeler gerçekleştirilirken; trafik eğitim pisti, kum havuzu, bahçe oyun araçları ve çocukların fen, doğa çalışmaları yapabilmeleri için yeterli toprak alan bulundurulmasına özen gösterilir (MEB Mevzuat Bankası, 2004). Milli eğitim bakanlığı okul öncesi eğitim kurumları yönetmeliği okul bahçelerinin, çocuk başına 3 m<sup>2</sup> olacak şekilde düzenlenmesini önermektedir.

Analiz sonuca göre velilerin özel okul öncesi eğitim kurumlarından beklentilerini karşılamaya yönelik en uzak ikinci boyut 'Somut Özellikler' boyutudur. Fiziki yapı eğitim ortamı, öğretmen, öğrenci, fiziksel ortam, donanım, eğitim araç-gereç ve materyalleri özel düzenlemeler gibi öğeleri barındıran bir yapıdır. Eğitim ortamları hijyen, teknoloji ekipmanları içeren, bakımlı, çocuk için tehlike oluşturmayacak güvenli ortamlar olmalıdır. Tüm bu öneriler kurumların eğitim kalitesinin yükseltilmesi ve beklentilerin karşılanması için yapılabilecek iyileştirmelerden birkaçıdır.

İfade bazında incelendiğinde ideal olan özel okul öncesi eğitim kurumlarında sınıfların ısı yaz/kış uygun şekilde sağlanması (-0,52) ve ideal özel okul öncesi eğitim kurumu öğrencilerin kişilik gelişimine katkıda bulunması (-0,50) boşluk değerleri en yüksek olan ifadelerdir ve velilerin beklentilerinden uzak ve velileri tatmin etmemektedir. Kurumların yaz kış ısılarına dikkat etmeleri verdikleri hizmetin kalitesi için önemli olacaktır. Ayrıca öğrencilerin kişilik gelişimlerine destek olacak faaliyetlerde bulunmaları yine bu kurumlar için faydalı olacaktır.

Araştırma kapsamında kurulan hipotezlerden  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.  $H_1$  hipotezine göre velilerin okul öncesi kurumunun eğitim hizmetlerinden beklentileri ile okul öncesi kurumunun eğitim hizmetlerinden algılamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu çıkmıştır. Servqual kalite ölçüm sonuçları da bu durumu destekler niteliktedir.

Yapılan ki-kare testlerinde ise  $H_6$ ,  $H_7$  ve  $H_8$  hipotezleri örneklemin gruplara eşit dağılmamasından dolayı anlamsız çıkmıştır. Bu sebeple bu üç hipotez reddedilmiştir. Öte yandan araştırmaya katılan velilere özel okul öncesi kurumunu tercih etme nedenleri sorulmuştur. En çok tercih edilme nedeni olarak velilerin eğitim verecek kadronun kalitesi ve onu takip eden seçenekte eğitim kalitesini tercih ettikleri görülmüştür. Veliler için kalitenin önemli olması araştırmanın amacını destekler niteliktedir.

Son olarak; çalışmaya katılan velilerin yaş aralığı incelendiğinde, çoğunluğunun Y kuşağında (1981-1996) olduğu görülmektedir. Bu kuşağın yaşam stilleri ve hayattan beklentileri kendilerinden önceki kuşaklara göre farklılaşmaktadır. Örneğin Y kuşağı ebeveynleri kullandıkları ürünlerin marka değerini fiyatlarından daha çok önemsemektedirler. Aynı zamanda birbirlerinden olağanüstü şekilde etkilenmekte ve kendilerinde eksik olan her şeyin çocuklarında tam ve kusursuz olmasını beklemektedirler. Çocuklarına iyi bir eğitim imkânı sunmanın yanı sıra sosyal-kültürel faaliyetler, spor aktiviteleri, dil eğitimi gibi seçeneklerin, çocuklarının eğitim hayatında bulunmasını istemekte bu sebeple diğer kuşaklara kıyasla eğitime daha büyük harcamalar yapmaktadırlar. Eğitim hizmetleri veren kurumlar ise bu durumun farkında olmalı ve veli beklentileri ile hizmetleri arasındaki farkı en aza indirmelidirler. Bu çalışmada veli beklentileri ile verilen hizmetin arasındaki farkı en aza indirebilecek sonuçlara ulaşılmıştır. Kurumların bu sonuçları inceleyerek çalışmalar yürütmeleri verdikleri hizmetin kalitesini artırmaları adına yararlı olacaktır. Özel okul öncesi eğitim kurumlarındaki kaliteyi belirlemek için yapılacak yeni araştırmalarda örneklem grubu genişletilmeli, veli beklenti ve algılamalarına yönelik derinlemesine analiz ve incelemeler yapılmalıdır. Özel okul öncesi eğitim kurumları ise araştırmalardan elde edilen bulgular sonucunda stratejik planlarını gözden geçirerek; bu verileri yönetim için alınan kararlarda iyileştirme aracı olarak kullanılmalıdır.

## KAYNAKÇA

- Acuner, Ş. A. (2003). *Müşteri ilişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü*. (4. Basım). Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 655.
- American Society for Quality-ASQ. (2019). Erişim adresi <https://asq.org/quality-resources/learn-about-quality>
- Avrupa Kalite Organizasyonu-EOQ. (2019). Erişim adresi [http://www.eoq.org/about\\_eoq.html](http://www.eoq.org/about_eoq.html).
- Aydın, M., (2008). *Hizmet Sektöründe Kalite ve Otomotiv Sektöründe Satış Sonrası Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Aydoğdu, F. ve Samancı, O. (2016). Çocuklarda Duygusal Gelişim ve Başarı Arasındaki İlişkiler, *Akademik Bakış Dergisi*, 56, 625-633.
- Baggs, S. C., and Kleiner, B. H. (1996). How to measure customer service effectively. *Managing Service Quality: An International Journal*, 6(1), 36-39.
- Bursalıoğlu Z. (1994). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*, Ankara: Pegem Yayıncılık, 101-102.
- Cemalcılar, İ. (1979). Hizmetlerin Pazarlanması. *Pazarlama Dergisi*, 4(2), 3-7.
- Cowell, D., (1984). *The Marketing of Services*, London: William Heinemann Ltd.
- Çelenk, İ. (2013). *Hizmet kalitesi ile müşteri sadakati arasındaki ilişki: Üniversite hazırlık dersaneleri üzerine bir uygulama*, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.
- Deming, W.E., (1998). *Krizden Çıkış*. (çev. Cem Aktaş). İstanbul: Kalder Yayınları.
- Devebakan, N. (2006). Sağlık işletmelerinde teknik ve algılanan kalite. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), 120-149.
- Doğan, S. (2020). İsveç Eğitim Sistemi. *Eğitim Yönetimi ve Politikaları Dergisi*, 1 (1).
- Ene, S., ve Tatar, A. (2010). Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama. *Marmara Üniversitesi Dergisi.*, 33(9), 99-108.
- Filiz, Z. (2009). Bankacılık Sektöründe Servqual Analizi Uygulaması. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 46(535), 53-66.
- Gencel, U. (2001). Yükseköğretim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3),164-218.
- Grönroos, C. (1979). An applied theory for marketing industrial services. *Industrial Marketing Management*, 8(1), 45-50.
- Japan and Industrial Standards. (2019). Erişim adresi [http://www.jisc.go.jp/eng/policy/Japan\\_and\\_Industrial\\_Standards\\_2017.pdf](http://www.jisc.go.jp/eng/policy/Japan_and_Industrial_Standards_2017.pdf)
- Karahan, K. (2000). *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Lezotte, L. W. (1989). School improvement based on the effective schools research. *International Journal of Educational Research*, 13(7), 815-825.
- Martínez, J. A., and Martinez, L. (2010). Some insights on conceptualizing and measuring service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(1), 29-42.



- M.E.B. (2006). *Okul Öncesi Eğitim Programı (36 – 72 Aylık Çocuklar İçin)*, Ankara: Milli Eğitim Basımevi.
- M.E.B, (2020). *Milli Eğitim İstatistikleri Örgün Eğitim 2019–2020*. Resmi İstatistik Programı Yayını.
- Nicolescu, L. (2009) Applying Marketing to Higher Education: Scope and Limits, *Management & Marketing*, 4(2), 35-44.
- OECD (2014a). *Education at a Glance 2014: OECD Indicators*, OECD Publishing.
- Oktay, A. (1985). Okul öncesi eğitim kurumlarının sorunları ve öneriler. *Ya-Pa OkulÖncesi Eğitimi ve Yaygınlaştırılması Semineri*, 2, 107-114.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Takan, M., (2001). *Bankalarda Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul: Nobel Yayınları.
- Taşkın, E., ve Büyük, K. (2002). Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya'daki Özel Dershane Öğrencileri ile İlgili Bir Saha Araştırması). *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 1-22.
- Ünkaracalar, T. (2014). *Hizmet kalitesi yönetimi: Devlet lisesi ve özel lisede eğitim kalitesinin ölçümü ve karşılaştırılması*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, İ., (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. and Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, New York: The Free Press.
- Zeybekoğlu, A. Z. (2007). Pazarlama ve Özel Okullar: Okul Müdürlerinin Hedef Pazarlamadaki Rolü. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4(1), 173-186.